



## 申し立て処理方針

## 申し立て処理方針

### はじめに

Errante Securities (Seychelles) Ltd (以下「当社」) は、セーシェル金融サービス庁 (FSA) によって規制され、ライセンス番号 SD038 のもとで認可された証券ディーラーです。当社は、証券法および FSA の証券規制 (随時改訂あり) に基づいて運営されています。この申し立て処理方針 (以下「本方針」) は、当社の業務および手続きに関して提出された申し立てを効果的、明確、迅速に処理することを目的としています。当社は、適用される法、規則および規制に基づき、申し立ておよび迅速な解決のための対応を記録します。

### 定義

- **営業日** : セーシールの祝日および銀行休業日を除く、月曜日から金曜日を指します。
- **申し立て** : 当社の業務、サービスまたは製品に関連し、その業務に異議を申し立てたり、当社の過失を指摘し、具体的で明確な要求を行う特定の申し出や主張です。特定のケースについての意見や立場を尋ねること、または当社の業務やサービスについての一般的な情報を求めることは、申し立てには該当しません。
- **申し立て申立人** : 当社のサービスを利用する個人や法人、またはサービスに関連する情報やオファーの受取人を指します。申し立てが代理人または正式に認可された者によって提出された場合、当社はその提出の法的根拠を確認します。また、申立人は法に基づく適切な形式でその根拠を提示する必要があります。認可が確認できない場合、手続きを円滑に進めるため、当社は申立人本人に直接対応いたします。

### 申し立ての提出

申し立て申立人は、事象発生から 3 営業日以内に書面で申し立てを報告する必要があります。これは、当社が申し立てを効率的に調査するために必要です。この期間内に申し立てが提出されない場合、その事象が解決されたものとみなされます。申立人は、[compliance@errante.com](mailto:compliance@errante.com) の当社コンプライアンス部門に連絡し、申し立ての解決に役立つ資料 (関係者による初期の書面による回答を含む) を添付して正式な申し立てを提出してください。

申し立てが公平かつ効率的に処理されるように、以下の情報を含めてください。

- 口座番号
- 氏名
- 連絡先情報
- 携帯電話
- メールアドレス
- 居住住所
- 申し立ての詳細 (発生日時と関係者を含む)
- 申し立ての概要

- 求める救済措置

正式な申し立てを受け取った後、6 営業日以内に書面での受領確認をお送りします。必要な対応を行い、今後の手順を詳細にご案内します。当社のコンプライアンスチームは、受領確認から 20 営業日以内に申し立てを解決するよう努めます。

## 申し立ての登録

当社は、申し立てが処理されるまで、すべての申し立てを登録します。この登録には、少なくとも以下の情報が記録されます。

1. 申し立ての内容
2. 申し立てに関連する事象または事実の説明
3. 申し立ての提出日
4. 申し立ての解決または処理のために実施された措置
5. 申し立てが却下された場合、その理由
6. 申し立て処理の期限
7. 実施責任者の名前
8. 申し立てへの応答日

当社は、申し立ての解決のために収集したデータ以外の申立人に関するデータの収集を避けることに特別な注意を払います。申し立て処理に関連して取得された個人情報、識別不可能にするか削除されます。当社は申し立てを透明なシステムで管理し、手続きの各段階で追跡および管理可能としています。迅速に解決されない場合、当社は口頭で提出された申し立てについても書面で記録を残し、そのコピーを申立人に渡します。また、カスタマーサービスと申立人との通話はすべて 1 年間保存され、必要に応じて確認できるようにします。

## 申し立てへの応答

当社は、申し立てを 30 営業日以内に解決するために、定められた手続きを遵守します。この応答には理由も含まれており、申立人に郵送されます。申し立ての事実や性質によっては、より迅速に解決できる場合もあります。30 営業日以内に解決が難しい場合、その理由を申立人に伝え、必要な場合は追加情報の提供を依頼します。提出が他者による場合や適切な認可の確認ができない方法で提出された場合、当社は認可された人物に確認を求めることがあります。当社はすべての決定に正確で明確な理由を付し、関連する法令や規則を示します。また、決定と同時に、申立人に上訴や損害賠償の機会についても通知します。

## 申し立ての監視

手続きが完了した後、当社は関連するすべての書面および電子文書を 5 年間保存します。また、申し立てに関する統

計や報告を作成し、申し立て処理の効率を向上させるために活用します。

## **紛争の解決**

当社と申立人との間で上記の公式手続きを経ても紛争が解決しない場合は、当社の「紛争解決」規則の章が適用されます。申し立てが却下された場合、申立人はセーシェル金融サービス庁（FSA）に上訴することができます。